

萩市ヘルパーステーションつばき
指定訪問介護
重要事項説明書

1. 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人 萩市社会福祉事業団
(2) 法人所在地 山口県萩市大字椿字門田3460番地の2
(3) 電話番号 (0838) 24-4111
(4) 代表者氏名 理事長 田中 文夫
(5) 設立年月日 平成16年 2月 20日

2. 事業所の概要

(1) 事業所の名称及び事業の種類等

名称 萩市ヘルパーステーションつばき
所在地 山口県萩市大字椿2398番地の1
電話番号 (0838) 24-4128

事業の種類	指定訪問介護
指定年月日	平成20年4月1日
介護保険指定番号	山口県指定第3570400568号

(2) 事業の目的

訪問介護サービスは、介護保険法令に従い、利用者が居宅において、その有する能力に応じ、可能な限り自立した日常生活を営むことができるように支援することを目的として、サービスを提供します。

(3) 事業の運営方針

- ①当事業所では、利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立って訪問介護サービスを提供するように努めるものとする。
- ②当事業所では、利用者の自主性を尊重し、サービス利用の自己決定をしていただくとともに、利用者が居宅において、その有する能力に応じ、可能な限り自立した日常生活を営むことができるように支援する。
- ③当事業所は、市町村、居宅介護支援事業者、居宅サービス事業者、他の介護保険施設その他の保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めるものとする。

(4) 通常の事業の実施地域

旧萩市内

(5) 営業日及び営業時間

事業の種類	営業日	営業時間・サービス提供時間
指定訪問介護	年中無休	▼営業時間 午前8時30分～午後5時30分
		▼サービス提供時間 24時間

3. 職員体制

当事業所では、ご契約者に対して指定訪問介護サービスを提供する職員として、以下の職種の職員を配置しています。

■主な職員の配置状況

職種	員数※	指定基準	保有資格	業務内容
管理者	1名	1名	社会福祉士	管理者は、職員及び業務の管理を一元的に行う。サービス提供責任者兼務
サービス提供責任者	2名	1名	介護福祉士	サービス提供責任者は、訪問介護計画の作成のほか、事業所に対する介護の利用の申込みに係る調整、訪問介護員に対する技術指導などのサービスの内容の管理を行うとともに、自らも介護の提供にあたる
訪問介護員	7名以上	2.5名以上	介護福祉士 看護師 准看護師等	訪問介護員は、介護の提供に当る

※職員の配置については、指定基準を遵守しています

4. 職員の勤務体制及び職務

職種	勤務体制及び職務
管理者	正規の勤務時間帯(8:30～17:30)常勤で勤務します 事業所運営の管理をします

サービス提供責任者	常勤訪問介護員と同様の勤務時間で勤務します 訪問介護計画の作成、利用申し込み及びサービス提供に係る調整、手続き等の処理並びに家族や他機関等との調整を行います
訪問介護員	▼常勤 ①早出（7：00～16：00） ②遅出（9：30～18：30） ③日勤（8：30～17：30） ▼非常勤 契約した時間で勤務します 利用者の入浴、排泄、食事等の介護、その他の日常生活上の援助を行います

5. 当事業所が提供するサービスと利用料金

（1）介護保険の給付の対象となるサービス

以下のサービスについては、利用料金の大部分が介護保険から給付されます。

ア. 身体介護

食事介助・排泄介助・衣類の着脱・入浴介護・身体の清拭、洗髪・通院介助
その他必要な身体の介護

イ. 生活援助

調理（配膳、片付けを含む）・衣類の洗濯、補修・住居の掃除、整理整頓・生活必需品の買物・関係機関との連絡・その他必要な家事

■利用料金

それぞれのサービスについて、平常時間（午前8時から午後6時）での料金は次のとおりです。

なお、この料金表は厚生労働大臣が定める基準によるものであり、厚生労働大臣が定める基準が変更された場合はそれに準じるものとします。

[訪問介護利用料金表] ※自己負担 1割 の場合

	サービスに要する時間	15分未満	15分以上 30分未満	30分以上 45分未満	45分以上 60分未満
身体介護	①利用料金	940 円	1,890 円	2,560 円	3,410 円
	②うち、介護保険から給付される金額	846 円	1,701 円	2,304 円	3,069 円
	③サービス利用に係る自己負担（①－②）	94 円	189 円	256 円	341 円

生活援助	①利用料金	480 円	940 円	
	②うち、介護保険から給付される金額	432 円	846 円	
	③サービス利用に係る自己負担（①－②）	48 円	94 円	

〔訪問介護利用料金表〕 ※自己負担 2割 の場合

	サービスに要する時間	15 分未満	15 分以上 30 分未満	30 分以上 45 分未満	45 分以上 60 分未満
身体介護	①利用料金	940 円	1, 890 円	2, 560 円	3, 410 円
	②うち、介護保険から給付される金額	846 円	1, 701 円	2, 304 円	3, 069 円
	③サービス利用に係る自己負担（①－②）	188 円	378 円	512 円	682 円
生活援助	①利用料金	480 円	940 円		
	②うち、介護保険から給付される金額	432 円	846 円		
	③サービス利用に係る自己負担（①－②）	96 円	188 円		

※「サービスに要する時間」は、そのサービスを実施するために国で定められた標準的な所要時間です。

※サービスの利用料金は、実際にサービスに要した時間ではなく、訪問介護計画に基づき決定されたサービス内容を行うために標準的に必要となる時間に基づいて介護給付費体系により計算されます。

※平常の時間帯（午前 8 時から午後 6 時）以外の時間帯でサービスを行う場合には、次の割合で利用料金に割増料金が加算されます。割増料金は、介護保険の支給限度額の範囲内であれば、介護保険給付の対象になります。

- ・ 夜間（午後 6 時から午後 10 時まで）： 25 %
- ・ 早朝（午前 6 時から午前 8 時まで）： 25 %
- ・ 深夜（午後 10 時から午前 6 時まで）： 50 %

※ 2 人の訪問介護員が共同でサービスを行う必要がある場合は、ご契約者の同意のうえで、通常の利用料金の 2 倍の料金をいただきます。

例） 2 人の訪問介護員でサービスを行う場合

- ・ 体重の重い方に対する入浴介助等の重介護サービスを行う場合
- ・ 暴力行為などが見られる方へサービスを行う場合

- ※ご契約者がまだ要介護認定を受けていない場合には、サービス利用料金の全額を一旦お支払いいただきます。要支援又は要介護の認定を受けた後、自己負担額を除く金額が介護保険から払い戻されます。償還払い又、居宅サービス計画が作成されていない場合も償還払いとなります。償還払いとなる場合、ご契約者が保険給付の申請を行うために必要となる事項を記載した「サービス提供証明書」を交付します。
- ※介護保険からの給付額に変更があった場合、変更された額に合わせて、ご契約者の負担額を変更します。
- ※当事業所は、国の定める中山間地域等における小規模事業所の指定を受けています。そのため、所定単位数の10%が加算されます。
- ※新規に訪問介護計画を作成した利用者に対して、初回に実施した訪問介護と同じ月に、サービス提供責任者が、自ら訪問介護を行う場合又は他の訪問介護員等が訪問介護を行う際に同行した場合、月額200円の利用料をいただきます。
- ※介護職員等処遇改善加算は、介護サービスに従事する介護職員の賃金改善に充てることを目的に創設されたもので、所定単位数の22.4%が加算されます。

(2) 介護保険の給付対象とならないサービス

①介護保険給付の支給限度を超える訪問介護サービス

介護保険給付の支給限度を超えてサービスを利用される場合は、サービス利用料金の全額がご契約者の負担となります

②その他サービス

- ・ ご家族分の調理、洗濯等
- ・ ご契約者の居室以外の居室、庭等の敷地の清掃

6. 利用料金のお支払方法

毎月20日までに、前月分利用料金について請求いたしますので、25日までに次のいずれかの方法でお支払いください。

また、自動引き落としの手続きをされた場合は、原則、毎月25日にご指定の口座より振替をいたします。

なお、振替日が金融機関の休業日に当たる場合は、金融機関の翌営業日となります。

イ. 現金持参又は現金書留等による送金

ロ. 下記、指定口座への振込

山口銀行 萩支店 普通預金 6295773

社会福祉法人 萩市社会福祉事業団

※振込手数料は、お客様負担とさせていただきます

ハ. 下記、指定金融機関からの口座振替（引き落とし）

ご利用できる金融機関：

- ・ 山口銀行
- ・ 山口県農業協同組合
- ・ 山口県漁業協同組合
- ・ 郵便局（ゆうちょ銀行）
- ・ 萩山口信用金庫

7. 利用の中止・変更、追加

- (1) 利用の予定日の前に、ご契約者の都合により、居宅サービスの利用を中止又は変更、もしくは新たなサービスの利用を追加することができます。この場合にはサービスの実施日の前日までに事業者申し出てください。
- (2) 利用予定日の前日までに申出がなく、当日になって利用の中止又は変更をされた場合、下記の料金をお支払いいただく場合があります。
- 但し、利用者の体調不良等正当な事由がある場合は、この限りではありません。

利用予定日の前日までに申出があった場合	無料
利用予定日の前日までに申出がなかった場合	当日利用料金の10% (自己負担相当額)

8. サービスの利用に関する留意事項

(1) サービス提供を行う訪問介護員

サービス提供時に、担当の訪問介護員を決定します。

但し、実際のサービス提供にあたっては、複数の訪問介護員が交替してサービスを提供します。

(2) 訪問介護員の交替（契約書第7条参照）

① ご契約者からの交替の申し出

選任された訪問介護員の交替を希望する場合には、当該訪問介護員が業務上不適当と認められる事情その他交替を希望する理由を明らかにして、事業者に対して訪問介護員の交替を申し出ることができます。但し、ご契約者から特定の訪問介護員の指名はできません。

②事業者からの訪問介護員の交替

事業者の都合により、訪問介護員を交替することがあります。

訪問介護員を交替する場合は契約者及びその家族等に対してサービス利用上の不利益が生じないよう十分に配慮するものとします。

(3) サービス実施時の留意事項（契約書第4条、第5条及び第8条参照）

①定められた業務以外の禁止

契約者は「5. 当事業所が提供するサービス」で定められたサービス以外の業務を事業者に依頼することはできません。

②訪問介護サービスの実施に関する指示・命令

訪問介護サービスの実施に関する指示・命令はすべて事業者が行います。

但し、事業者は訪問介護サービスの実施にあたって契約者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。

③備品等の使用

訪問介護サービス実施のために必要な備品等（水道・ガス・電気を含む）は無償で使用させていただきます。訪問介護員が事業所に連絡する場合の電話等も使用させていただきます。

(4) サービス内容の変更（契約書第11条参照）

サービス利用当日に、ご契約者の体調等の理由で予定されていたサービスの実施ができない場合には、サービス内容の変更を行います。その場合、事業者は、変更したサービスの内容と時間に応じたサービス利用料金を請求します。

(5) 訪問介護員の禁止行為（契約書第15条参照）

訪問介護員は、ご契約者に対する訪問介護サービスの提供にあたって、次に該当する行為は行いません。

①医療行為

②ご契約者もしくはその家族等からの金銭又は高価な物品の授受

③ご契約者の家族等に対する訪問介護サービスの提供

④飲酒及びご契約者もしくはその家族等の同意なしに行う喫煙

⑤ご契約者もしくはその家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動

⑥その他契約者もしくはその家族等に行う迷惑行為

（６）サービス提供責任者

サービス提供責任者は利用者からのサービス利用申込みに関する調整や訪問介護計画の作成などはじめ、次のような業務を担当します。

利用にあたって疑問点やご心配な点、サービス内容を変更したい時には、サービス提供責任者にお気軽にお尋ねください。（担当の訪問介護員に直接お話しくださっても構いません。）

＜サービス提供責任者の業務＞

- ①訪問介護サービスの利用の申込みに関する調整
- ②利用者の状態の変化やサービスに関する意向の定期的な把握
- ③居宅介護支援事業者等との連携（サービス担当者会議への出席など）
- ④訪問介護員への援助目標、援助内容に関する指示
- ⑤訪問介護員の業務の実施状況の把握
- ⑥訪問介護員の業務管理
- ⑦訪問介護員の研修、技術指導
- ⑧その他サービスの内容の管理について必要な業務

（７）文書料及び、複写物の交付

利用者は、サービス提供についての記録をいつでも閲覧できますが、複写物を必要とする場合には実費をご負担いただきます。

- ・ 支払証明書 １通につき： １１０円（本体価格１００円＋消費税１０円）
- ・ 事業団記録持ち出し １枚につき： ２２０円（本体価格２００円＋消費税２０円）
- ・ 原本持込コピーのみ １枚につき： ２０円（本体価格１９円＋消費税１円）

９．緊急時の対応

万一、利用者の病状の急変が生じた場合、その他必要な場合には、すみやかにかかりつけ医または協力医療機関及び、家族、身元引受人等関係者に連絡を行うなどの必要な措置を講じます。

なお、居宅サービス計画に位置づけられていない訪問介護（身体介護が中心のものに限ります）を利用者又はそのご家族等から要請を受けて緊急に行う必要がある場合（２４時間以内）には、以下の連絡先にご連絡ください。

■緊急時対応受付窓口（担当者） 管理者 福間一樹

電話番号 （０８３８）２４－４１２８

■受付時間

毎週月曜日 ～ 金曜日 ８時３０分 ～ １７時３０分

※土曜日・日曜日、祝日および受付時間外（１７時３０分～翌日８時３０分）については、日直、宿直対応のため時間帯によっては電話がかかりにくい場合がございます。

10. 事故発生時の対応

万一、利用者に事故が発生した場合は、すみやかに家族、身元引受人等関係者に連絡を行うとともに協力医療機関、かかりつけ医師等に連絡するなどの必要な措置を講じます。

11. 損害賠償について

万一、利用者に対する介護サービスの提供にあたって事故が発生した場合は、すみやかに利用者の損害を賠償します。

但し、当事業所に故意過失がない場合にはこの限りではありません。当該事故発生につき利用者に重過失がある場合は、損害賠償の額を減じることができます。

12. 虐待防止に関する事項

当事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する責任者を選定しています。虐待防止に関する責任者は管理者です。
- (2) 成年後見制度の利用を支援します。
- (3) 苦情解決体制を整備しています。
- (4) 従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。
- (5) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに、これを市町に通報します。

13. 身体的拘束等について

事業者は、原則として利用者に対して身体的拘束等を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられ、以下の①～③の要件をすべて満たすときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、必要最小限の範囲内で身体的拘束等を行うことがあります。その場合は、態様及び時間、利用者の心身の状況、緊急やむを得ない理由、経過観察並びに検討内容についての記録し、5年間保存します。

また、事業者として身体的拘束等をなくしていくための取り組みを積極的行います。

- ①切迫性・・・直ちに身体的拘束等を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合
- ②非代替性・・・身体的拘束等以外に、代替する介護方法がない場合
- ③一時性・・・利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなれば、直ちに身体的拘束等を解く場合

1 4. 苦情の受付について

(1) 当事業所における苦情の受付及びサービス利用等のご相談

サービスに対する苦情やご意見、利用料のお支払いや手続きなどサービス利用に関するご相談、利用者の記録等の情報開示の請求は以下の専用窓口で受け付けます。

■苦情受付窓口

担当者 管理者 福間一樹
電話番号 (0838) 24-4128

■受付時間

毎週月曜日～金曜日 8時30分～17時30分
苦情解決責任者 常務理事 水津康雅

(2) 第三者委員

本事業所では、地域にお住まいの以下の方を第三者委員に選任し、地域住民の立場から本事業所のサービスに対するご意見などをいただいています。利用者は、本事業所への苦情やご意見は「第三者委員」に相談することもできます。

- ・岡野 雅治
- ・梅尾 一恵
- ・梅木 幹司

【苦情処理を行うための処理体制・手順】

<苦情解決の方法>

①苦情の受付

苦情は、面接、電話、書面などにより苦情受付担当者が随時受け付けます。
なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることも出来ます。

②苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受け付けた苦情を苦情解決責任者と第三者委員（苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く）に報告します。第三者委員は内容を確認し、苦情申出人に対して、報告を受けた旨を通知します。

③苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意を持って話し合い、解決に努めます。その際、苦情申出人は、第三者委員の助言や立会いを求めることが出来ます。
なお、第三者委員の立会いによる話し合いは、次により行います。

- ア. 第三者委員による苦情内容の確認
- イ. 第三者委員による解決案の調整、助言
- ウ. 話し合いの結果や改善事項等の確認

④「福祉サービス苦情解決委員会」の紹介

本事業で解決できない苦情は、山口県社会福祉協議会（山口市大手町 9-6）に設

置された福祉サービス苦情解決委員会に申し出ることが出来ます。

※具体的な対応方針

苦情があった場合は、直ちに担当者が利用者（家族）に確認を取り、事実を確認します。出来るだけ速やかに具体的な対応方針を決め、担当者が利用者（家族）に連絡します。苦情の記録を台帳に残し、再発防止に役立てていきます。

（３）行政機関その他苦情受付機関

萩市地域包括支援センター	所在地 萩市大字江向５１０番地 電話番号 （０８３８）２４－５６５６ 受付時間 ８：３０～１７：１５
萩市福祉部高齢者支援課 介護保険係	所在地 萩市大字江向５１０番地 電話番号 （０８３８）２５－３３６８ 受付時間 ８：３０～１７：１５
山口県健康福祉部 長寿社会課介護保険班	所在地 山口市滝町１－１ 電話番号 （０８３）９３３－２７７４ 受付時間 ８：３０～１７：１５
山口県国民健康保険団体連合会 介護サービス苦情相談窓口	所在地 山口市大字朝田字岡の口１９８０番地の７ 電話番号 （０８３）９９５－１０１０ 受付時間 ８：３０～１７：１５
山口県社会福祉協議会 福祉サービス運営適正化委員会	所在地 山口市大手町９－６ 電話番号 （０８３）９２４－２８３７ 受付時間 ８：３０～１７：１５

１５．業務継続計画の策定等について

- （１）感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定通所介護の提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
- （２）従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的に実施します。
- （３）定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

16. 重要事項説明書の同意について

私は、書面に基づいて職員（ ）から訪問介護のサービス内容及び重要事項の説明を受けました。

令和 年 月 日

（サービス利用者）

氏 名 ⑩

（署名代行人）

氏 名 ⑩